



INFORME MENSUAL DE (PQRSDF)

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES



Secretaria
General

Informe Mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf

Periodo: junio 2025

Dumek José Turbay Paz
Alcalde Mayor Distrito Turístico y Cultural de Cartagena

María Patricia Porras Mendoza
Secretaria General

César Augusto Fuentes Díaz
Coordinador de Atención y Servicio al ciudadano

Judith Carballo Mass
Asesor Externo Gestión de PQRSDf

Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano
Secretaría General
Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias
Junio de 2025



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



Contenido

1.	Introducción.....	4
2.	Glosario.....	5
3.	Objetivos.....	7
3.1.	Objetivo general.....	7
3.2.	Objetivos específicos.....	7
4.	Alcance.....	7
5.	Responsabilidades.....	7
6.	Normatividad.....	8
7.	Gestión en cifras: Informe detallado de PQRSDF.....	9
7.1	Acumulado de peticiones registradas.....	9
7.2	Participación por tipo de requirente.....	11
7.3	Canales de interacción.....	11
7.4	Tipología de las radicaciones.....	13
7.4.1	Requerimientos de los entes de control.....	16
7.5	Peticiones trasladadas al competente.....	17
7.6	Quejas y Reclamos presentados.....	18
8.	Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 2024.....	19
9.	Solicitudes pendientes de gestión activas recibida en junio del 2025 en SIGOB 21	
10.	Percepción y satisfacción ciudadana.....	25
10.1.	Ficha técnica.....	26
10.2.	Conceptos de la encuesta.....	27
10.3.	Resultados de los indicadores de percepción del servicio.....	28
11.	Conclusiones.....	34



1. Introducción

La misión primordial de la Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano de la Secretaría General es el cumplimiento de un deber esencial del Estado: la atención a los ciudadanos. Por ello, su labor se centra en ofrecer un servicio de calidad a través del proceso de Servicio al Ciudadano, destinado a gestionar y dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía y sus grupos de interés. La diversidad de canales de atención disponibles tales como página web, correo electrónico, atención telefónica y la ventanilla de atención presencial, permiten establecer espacios de comunicación efectiva, con el objetivo de mejorar la atención y facilitar el acceso a la información y los servicios proporcionados por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.

En concordancia con esta visión orientada al servicio, la Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano presenta el Informe de Gestión Mensual de PQRSDF, abarcando el período del **1 al 30 de junio de 2025**. Esta iniciativa responde al compromiso institucional de transparencia y rendición de cuentas, en estricto cumplimiento de la normativa vigente relacionada con el derecho de acceso a la información pública nacional, que contempla la Ley 2052 de 2020, la Ley 190 de 1995, la Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011, Ley 1581 de 2012 y la Ley 1712 de 2014, Decreto 1494 de 2015, Decreto 1395 de 2023, así como la Estrategia y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad.



2. Glosario

Atención Presencial: Hace referencia a la atención personalizada que recibe el ciudadano y/o usuario en las instalaciones de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Entidad.

Atención Telefónica: Hace referencia a la interacción con el ciudadano de manera telefónica a través de la Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000415393.

Atención Virtual: Hace referencia a la interacción con el ciudadano a través de los canales virtuales disponibles: Chat Institucional, Sistema PQRSDF y/o a través del correo electrónico de la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano.

Canales de Atención: son los diferentes canales que la entidad dispone para la recepción de requerimientos de los ciudadanos: Oficina de Atención al Ciudadano, Línea Gratuita de Atención al Usuario 018000415393, Chat Institucional, Sistema PQRSDF y Correo Electrónico.

Ciudadano: es todo miembro activo de un Estado, dentro del cual se somete a sus leyes y tiene derechos políticos. Ser ciudadano significa participar activamente en la vida social, política y económica de una comunidad y de la sociedad. Persona destinataria de bienes y/o servicios; Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético - profesional.

Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general y/o particular y a obtener pronta resolución de estas.

PQRSDF: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitación.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.



Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Servicio: Conjunto de estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso al cumplimiento de sus derechos.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea y/o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Trámite: Es el conjunto de pasos y/o serie de acciones llevadas a cabo por los usuarios para obtener un determinado producto, garantizar la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, o la debida ejecución y control de acciones propias de la función pública, con el propósito de facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos.

VUAC: Ventanilla Única de Atención al Ciudadano.



3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Generar un informe detallado que documente y evalúe todas las interacciones recibidas por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias durante junio de 2025 a través de sus canales de comunicación designados para recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDF).

3.2. Objetivos específicos

- Elaborar un informe que muestre la distribución del número de PQRSDF clasificadas según las diferentes modalidades de petición.
- Generar un informe mensual que detalle el número de PQRSDF ingresadas en cada modalidad de petición durante el período considerado.
- Elaborar un informe que identifique el número mensual de solicitudes de acceso a la información, especificando el medio de ingreso de cada solicitud.

4. Alcance

Este informe contempla un análisis de las diferentes PQRSDF que se tramitaron en el Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB-, que ingresaron por los diferentes canales de comunicación dispuestos para la recepción, para el mes de junio del año 2025.

5. Responsabilidades

La Ventanilla Única de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General, es responsable de recibir y clasificar las PQRSDF que ingresan a través de los diversos canales de comunicación, así como de asignarlas a la dependencia competente para su respuesta.

En cada una de las Secretarías y dependencias, existe un funcionario enlace encargado de hacer seguimiento a las PQRSDF según su naturaleza y asignarlas al funcionario responsable de dar respuesta.



6. Normatividad

Constitución política de Colombia de 1991. Artículo 23, Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Ley 2166 de 2008. Por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y las proveniente de terceros países.

Ley 1437 de 2011. Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo que establece tiempos de respuesta, tipos de peticiones y otros aspectos relevantes en el trámite de las PQRS.

Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos Personales.

Ley 1712 de 2014. El objeto de la presente leyes regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Decreto 1395 de 2023. Por medio del cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias D.T. y C., y se dictan otras disposiciones.



7. Gestión en cifras: Informe detallado de PQRSDF

Con el propósito de impulsar una administración pública más eficiente y centrada en las necesidades de la ciudadanía, la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, llevó a cabo un exhaustivo proceso de revisión y análisis de las comunicaciones recibidas a través del Sistema de Información para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) - Correspondencia del mes de junio de 2025.

Este informe tiene como finalidad presentar los resultados de dicho proceso, proporcionando una visión detallada de las principales tendencias identificadas a partir de las comunicaciones recibidas y las acciones emprendidas por el Distrito de Cartagena de Indias para abordarlas de manera eficiente y efectiva.

A través de un análisis minucioso de las PQRSDF recibidas, buscamos continuar mejorando la calidad de los servicios ofrecidos por el Distrito de Cartagena de Indias D.T. y C., fortaleciendo así la confianza de los ciudadanos en su gobierno local.

En total, se recibieron **12.793** comunicaciones por parte de los ciudadanos y entes de control, las cuales fueron evaluadas y categorizadas en el marco del proceso de PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades).

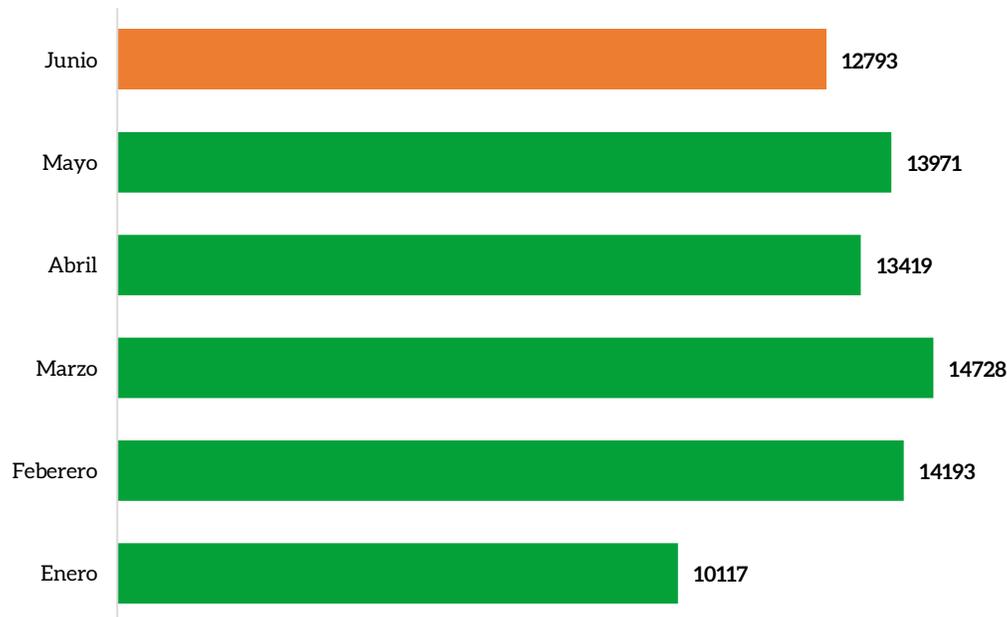
Del total de comunicaciones recibidas, **6.346** corresponden a PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades).

7.1 Acumulado de peticiones registradas

Esta sección es el principal indicador que muestra refleja el total de peticiones registradas mes a mes por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias. Esto incluye aquellas presentadas directamente por la ciudadanía y remitidas a la entidad a través de los canales establecidos para tal fin.



Grafica 1. Totalidad de PQRSDF registradas en SIGOB



Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) – Elaboración propia

La Gráfica 1 presenta la evolución mensual de las radicaciones registradas a través del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) durante el año 2025. En los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio donde se reportaron 10.117, 14.193, 14.728, 13.419, 13.971 y 12.793 radicaciones respectivamente, lo que representa un acumulado de 779.221 radicaciones en el periodo analizado.

Durante el primer trimestre del año se evidencia una tendencia al alza. En enero, se contabilizaron 10.117 radicaciones, cifra que incrementó en febrero a 14.193, lo cual representa un crecimiento del 40,2%. En marzo se alcanzó el punto más alto del cuatrimestre con 14.728 radicaciones, un aumento del 3,8% respecto al mes anterior.

En junio, se disminuyó el volumen de registros con un total de 12.793 radicaciones, lo que representa una disminución del 4,1% en comparación con el mes de abril, para posteriormente presentarse una leve disminución en el número de radicaciones, registrándose 12.793, lo que equivale a una caída del 7.23 % respecto a mayo. Este comportamiento puede ser posiblemente influenciado por factores estacionales o administrativos.



7.2 Participación por tipo de requirente

Del total de peticiones recibidas en el Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) en el mes de junio de 2025, 8,712 corresponden a personas naturales es decir el 68,10% del total de radicaciones del mes y 4.081 radicaciones corresponden a personas Jurídicas es decir el 31,90%, en la Tabla 1 podemos ver este comportamiento.

Tabla 1. Participación por tipo de requirente

Tipo de persona	Peticiones	Participación
Persona Jurídica	8.712	68,10%
Persona natural	4.081	31,90%
Total general	12.793	100%

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB)-Elaboración propia

En este apartado se presenta la distribución total de peticiones registradas por sexo. De las 12.793 peticiones totales, 8.380 corresponden al sexo femenino, representando el 65.50%, mientras que 4.413 corresponden al sexo masculino, lo que equivale al 34.50%.

Tabla 2. Participación por tipo de sexo

Sexo	Peticiones	Participación
Femenino 	8.380	65,50%
Masculino 	4.413	34,50%
Total general	12.793	100%

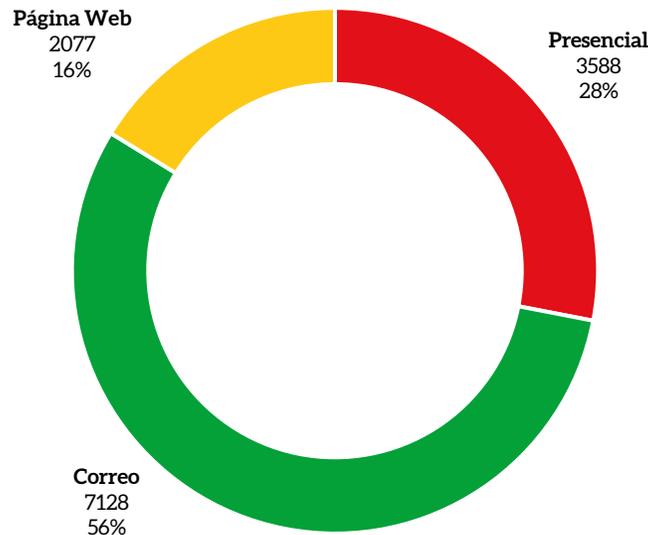
Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB)

7.3 Canales de interacción

En esta sección se detalla el total de peticiones registradas por la entidad, clasificadas según el canal de ingreso. Se especifica el uso de los canales de recepción internos de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias por parte de la ciudadanía, detalladas en la Gráfica 2, que se presenta a continuación.



Grafica 2. Canales de interacción - junio de 2025



Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) - Elaboración propia

Durante el mes de junio de 2025, la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias recibió un total de **12.793 solicitudes** a través de sus tres principales canales de atención: correo electrónico, atención presencial y página web. Esta cifra refleja el compromiso institucional por mantener abiertos y activos diversos medios de comunicación con la ciudadanía.

El **correo electrónico** se consolidó como el canal más utilizado, concentrando **el 56% del total de radicaciones**, con **7.128 registros**. Este comportamiento evidencia una marcada preferencia por soluciones digitales es decir el ciudadano puede enviar su solicitud o mensaje en cualquier momento, permitiendo a los ciudadanos realizar sus solicitudes de manera flexible y sin desplazamientos físicos, lo cual resulta especialmente valioso en contextos de alta conectividad y dinamismo urbano.

En segundo lugar, la **atención presencial** registró **3.588 solicitudes**, equivalentes al **28%** del total. Aunque su uso es menor al canal digital, esta modalidad sigue siendo significativa, lo que sugiere que una parte importante de la población valora la interacción directa o aún enfrenta limitaciones en el acceso o manejo de tecnologías digitales.



Por último, la **página web institucional** canalizó **2.077 radicaciones**, lo que representa el **16%** del total. A pesar de ser el canal con menor participación, su uso creciente confirma el avance progresivo en la digitalización de los trámites y en la adopción de plataformas auto gestionables por parte de los ciudadanos.

En conjunto, los datos reflejan una tendencia hacia la digitalización de la atención al ciudadano, sin dejar de lado la importancia de mantener alternativas presenciales para garantizar la inclusión y la equidad en el acceso a los servicios públicos.

En el marco del fortalecimiento de los canales de atención, la Oficina de Informática avanza en la creación de *Catalina*, un chat box diseñado para optimizar la atención de la administración y acercarla aún más a la ciudadanía. Esta herramienta tendrá la capacidad de canalizar de manera automática las solicitudes hacia las dependencias correspondientes, lo que permitirá brindar respuestas más ágiles y eficientes.

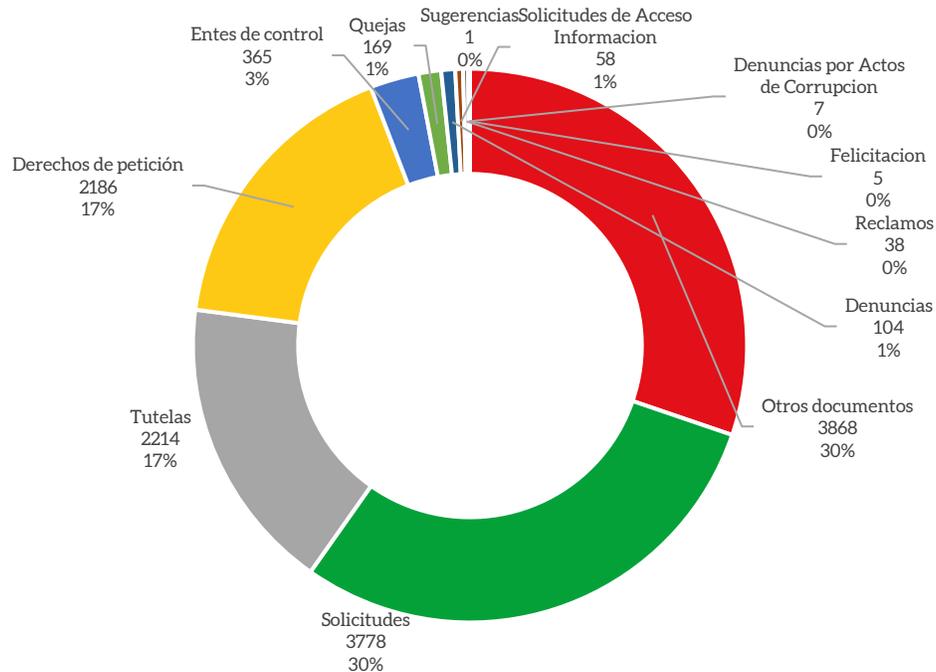
En conclusión, los datos reflejan una transición paulatina hacia canales digitales, aunque persiste una importante demanda por atención presencial. La incorporación de herramientas como el chat box *Catalina* apunta a modernizar el sistema de atención y mejorar la experiencia del ciudadano.

7.4 Tipología de las radicaciones

En esta sección se discrimina el total de peticiones registradas por la entidad, de acuerdo con la tipología, indicando el tipo de petición,



Grafica 3. Tipología de las raditaciones – junio de 2025



Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) – Elaboración propia

El análisis de los radicados del mes de junio de 2025 muestra la siguiente distribución: el 30 % de las solicitudes correspondieron a la tipología de solicitudes, seguida por otros documentos (*son aquellos que no están clasificados dentro de las anteriores tipologías*), con un total de 3.868 raditaciones.

Las raditaciones clasificadas como "Tutelas" fueron 2.214, equivalente al 17% del total. Se presentaron 2.186 Derechos de petición, lo que representa el 17%, mientras que los requerimientos a entes de control participaron con el 3%, con 365 raditaciones, así mismo, adicionalmente, de acuerdo con la nueva tipología segmentada se presentaron 169 quejas que representan el 1 % de las peticiones radicadas, 38 reclamos con una participación del 0,30 % de lo radicado y 104 denuncias que representan 0,81%. Finalmente, 58 peticiones por Solicitud de acceso a la información representando el 0,45 %, denuncia actos de corrupción son 7 representando en un 0.05% y 5 felicitación que representan el 0.01% de los radicados del mes de junio.

Este comportamiento se visualiza claramente en la Grafica 3 y Tabla 3.



Tabla 3. Tipología de las radicaciones del mes de junio

Tipología	Peticiones	% de Participación
Otros documentos	3868	30,24
Solicitudes	3778	29,53
Tutelas	2214	17,31
Derechos de petición	2186	17,09
Entes de control	365	2,85
Quejas	169	1,32
Denuncias	104	0,81
Solicitudes de Acceso Información	58	0,45
Reclamos	38	0,30
Denuncias por Actos de corrupción	7	0,05
Felicitaciones	5	0,04
Sugerencias	1	0,01
Otros documentos	3868	30,24
Total general	12.793	100

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) - Elaboración propia

En la Tabla 4 se muestra discriminado por cada área responsable.

Tabla 4. Tipología de radicaciones por dependencias

Área responsable	Denuncia	Denuncias por Actos de corrupción	Derecho de petición	Entes de control	Felicitación	Otros documentos	Quejas	Reclamo	Solicitud	Solicitud Acceso información	Sugerencia	Tutela	Total general
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	10	4	1014	8	0	370	15	5	777	4	0	862	3069
Oficina Asesora Jurídica	15	0	174	312	0	359	18	5	264	8	0	503	1658
Secretaría de Hacienda Distrital	0	1	405	7	0	855	22	10	855	19	0	252	2426
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	10	0	33	4	0	205	55	6	335	2	1	102	753
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	23	1	171	3	1	136	13	2	162	2		100	614
Establecimiento Público Ambiental - EPA	12	0	43	10	0	644	9	1	47	2	0	16	784
Secretaría de Planeación Distrital	8	0	86	4	0	260	9	2	575	7	0	52	1003
Fondo Territorial de Pensiones			22			185			92	1		16	316
Secretaría General	7	0	70	4	0	263	6	2	199	6	0	34	591
Secretaría de Educación Distrital	3		25	1		51	2	1	38	5		134	260
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	1		16			80			34			54	185
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	1		16			56			61			10	144
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía			14			69	1		47			11	142
Secretaría de Infraestructura	3	1	28			28	7	1	45			19	132
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	4		10			21	1		59	1		15	111
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	0	0	5	5	0	94	1	0	14	0	0	7	126
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	1		11	2		29			43			7	93
Despacho Alcalde				1	2	73	2		12				90



Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística			6			26	1		48			8	89
Departamento Administrativo de Valorización Distrital			13			8			18			2	41
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	2		6			11	2		9				30
Corvivienda			5			9			11			4	29
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER			2	3	2	7		1	6			2	23
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES			2			4	1		12			1	20
TransCaribe S.A.	1		1			2	1	2	3			1	11
Secretaría de Turismo			2			5			3			1	11
Oficina Asesora de Control Disciplinario	2		2			3	3						10
Renta Ciudadana			2	1		2			3	1			9
Oficina Asesora de Informática						4			1			1	6
Escuela de Gobierno y Liderazgo						1			3				4
Oficina Asesores de Despacho						4							4
DistriSeguridad	1		1			1							3
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa						1			2				3
Escuela Taller de Cartagena de Indias			1										1
Oficina Asesora de Protocolo						1							1
Corporación de Turismo de Cartagena						1							1
Total general	104	7	218	365	5	3868	169	38	377	58	1	221	12793

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) - Elaboración propia

7.4.1 Requerimientos de los entes de control

Durante este período, como se muestra en la Tabla 3 "Tipología de las radicaciones", se registraron 365 radicaciones realizadas por diversos entes de control como la Contraloría, la Fiscalía, la Personería y la Procuraduría. Dada la importancia de estas, se presenta a continuación la Tabla 5 detallada que clasifica las radicaciones según cada una de las dependencias mencionadas:

Tabla 5. Requerimientos de los entes de control

Área responsable	Contraloría	Defensoría del Pueblo	Fiscalía	Personería	Procuraduría	Total general
Oficina Asesora Jurídica	85	32	38	32	124	311
Establecimiento Público Ambiental - EPA		1	1	2	4	8
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS		2			2	4
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1		3			4
Cobranzas-Impuestos Distritales			1	1	1	3
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	2		1			3
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	3					3
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	1				2	3
Dirección de Talento Humano		1		2		3
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC					3	3
Sisben				1	1	2
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	2					2
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	1	1				2
Oficina Jurídica IPCC	1	1				2
Despacho alcalde					1	1
Dirección jurídica - DATT					1	1



Defensa Judicial					1	1
División de Control Urbano	1					1
Secretaría de Hacienda Distrital	1					1
Oficina Asesora jurídica - EPA			1			1
Secretaría de Planeación Distrital			1			1
Industria y Comercio					1	1
Secretaría General					1	1
Renta Ciudadana	1					1
Oficina Asesora Control Interno - EPA	1					1
Secretaría de Educación Distrital				1		1
Total general	100	38	46	39	142	365

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) - Elaboración propia

7.5 Peticiones trasladadas al competente

Durante el periodo analizado, se realizaron un total de 26 traslados de peticiones entre entidades. Estos traslados fueron requeridos debido a que la correspondencia contenía trámites y/o solicitudes relacionadas con asuntos gestionados por otras entidades. Las solicitudes, registradas por los ciudadanos a través de la página web, estaban dirigidas a entes descentralizados u otras dependencias. Las dependencias que dieron mayor número de traslado de correspondencia fue la Oficina Asesora jurídica y la Alcaldía de la Localidad de la Virgen y Turística (23,08% y un 23,08% del total) fue canalizada desde hacia otras entidades, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Decreto para el trámite interno de las PQRSDF No. 1395 de octubre de 2023.

La información se puede observar en la siguiente Tabla 6:

Tabla 6. Traslado peticiones por competencia a otras entidades

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	6	23,08
Oficina Asesora Jurídica	6	23,08
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	3	11,54
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	2	7,69
Dirección de Apoyo Logístico	1	3,85
Dirección de Talento Humano	1	3,85
Secretaría de Hacienda Distrital	1	3,85
Secretaría de Planeación Distrital	1	3,85
Servicios Públicos	1	3,85
Fondo Territorial de Pensiones	1	3,85
Tesorería	1	3,85
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	1	3,85
Secretaría de Educación Distrital	1	3,85
Total general	26	100

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) - Elaboración propia



7.6 Quejas y Reclamos presentados

Durante el periodo analizado, en el mes de junio se registraron un total de 169 quejas. Entre ellas, destacan las relacionadas con el Departamento Administrativo de Salud (DADIS), con 55 quejas, lo que representa el 32,54% del total. Le siguen la Oficina Asesora jurídica y el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte. El número de quejas se incrementó en comparación con el mes anterior, continuando liderada por el DADIS. En la Tabla 7 se detallan las quejas por dependencia registradas durante el mes de junio de 2025.

Tabla 7. Quejas por dependencia

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	55	32,54
Oficina Asesora Jurídica	18	10,65
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	15	8,88
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	13	7,69
Industria y Comercio	8	4,73
Secretaría de Infraestructura	7	4,14
División de Control Urbano	6	3,55
Servicios Públicos	5	2,96
Oficina Asesora jurídica - EPA	5	2,96
Cobranzas- Impuestos Distritales	3	1,78
Dirección de Impuestos	3	1,78
Secretaría de Hacienda Distrital	3	1,78
Establecimiento Público Ambiental - EPA	3	1,78
Oficina Asesora de Control Disciplinario	3	1,78
Cobro Persuasivo	3	1,78
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	2	1,18
Despacho Alcalde	2	1,18
Sisben	2	1,18
Secretaría de Educación Distrital	2	1,18
Secretaría de Planeación Distrital	1	0,59
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	1	0,59
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	1	0,59
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	1	0,59
División Sistemas Impuestos	1	0,59
Dirección de Talento Humano	1	0,59
Tesorería	1	0,59
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	1	0,59
TransCaribe S.A.	1	0,59
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	1	0,59
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	1	0,59
Total general	169	100

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) - Elaboración propia

Durante el periodo analizado, en el mes de junio se registraron un total de 38 reclamos. Destacan entre ellos los relacionados en el Departamento administrativo Distrital de salud con 6 reclamos registrados que representa un 15,79 % y el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte con 5 reclamos,



representando un 13,16%. El número de reclamos experimentó una disminución incremento del 66,18% en comparación con el mes anterior.

Estos datos sugieren que, que el número global de reclamos ha incrementado, persisten focos de insatisfacción ciudadana concentrados principalmente en los sectores de salud y transporte, que podrían requerir especial atención para mejorar la percepción y calidad del servicio.

En la Tabla 8 se detallan los reclamos dependencia registrados durante el mes de junio de 2025.

Tabla 8. Reclamos por dependencia.

Área responsable	Número de Peticiones	% de Participación
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	6	15,79
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	5	13,16
Oficina Asesora Jurídica	5	13,16
Secretaría de Hacienda Distrital	4	10,53
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	2	5,26
TransCaribe S.A.	2	5,26
Secretaría General	2	5,26
Impuesto Predial	2	5,26
Cobro Persuasivo	2	5,26
Dirección de Impuestos	2	5,26
Sisben	1	2,63
División de Control Urbano	1	2,63
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	1	2,63
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	1	2,63
Secretaría de Infraestructura	1	2,63
Secretaría de Educación Distrital	1	2,63
Total general	38	100

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) - Elaboración propia

8. Solicitudes pendientes de gestión activas en SIGOB 2016 a 2024

El siguiente informe se generó a partir de una consulta realizada en el aplicativo SIGOB, utilizando la condición "En gestión" y abarcando el período desde el 1 de enero de 2016 hasta 31 de diciembre del 2024 a corte del 3 de junio del 2025. Se llevaron a cabo parametrizaciones por rangos de tiempo con el fin de identificar la prioridad que debe asignarse a cada caso.

Es importante tener en cuenta que la información presentada corresponde a los radicados que, hasta la fecha de corte, no han sido cerrados de manera exitosa en el aplicativo del Sistema de Gobernabilidad Democrática (SIGOB), sin importar si se trata de copias. Una correspondencia en copia es aquella que el SIGOB interpreta



como necesitada de respuesta por parte del servidor público y/o contratista cuya bandeja contiene dicha copia. Por lo tanto, dicha correspondencia se incluye al generar un informe, incluso si una de las copias ha sido cerrada al finalizar la gestión tras haber dado respuesta a la correspondencia.

Tabla 9. Solicitudes activas en SIGOB 2016 a 2024

Año	Finalizadas		Por responder		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%
2016	84455	9,47	1977	0,22	86432	9,7
2017	86976	9,75	4531	0,51	91507	10,3
2018	101797	11,41	7740	0,87	109537	12,3
2019	112970	12,67	10881	1,22	123851	13,9
2020	70316	7,88	3983	0,45	74299	8,3
2021	118743	13,31	3208	0,37	121951	13,7
2022	124525	13,96	4968	0,59	129493	14,5
2023	145226	16,26	9492	1,26	154718	17,3
2024	151152	16,61	17051	2,64	168203	18,9
Total general	996160	111,33	63831	7,08	891788	100

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) – Elaboración propia

Esta tabla 9 muestra el número de solicitudes que aún no han recibido cierre por parte de las dependencias, considerando el tipo de trámite, lo cual determina el conteo que el sistema asigna a la correspondencia. Encabezando la lista se encuentra la **Subdirección Técnica de Desarrollo Sostenible**, con un total de **4.797 correspondencias pendientes de cierre**. Le sigue la **Secretaría de Hacienda**, con **4.323 solicitudes sin cerrar**.

Es importante aclarar que, en el caso particular de la Secretaría de Hacienda, muchos de los procesos que gestiona están sujetos a normativas específicas que establecen plazos distintos a los aplicados en otros tipos de trámite. Por esta razón, aunque el número de correspondencias abiertas puede parecer elevado, no necesariamente implica que estén vencidas, ya que su gestión se realiza conforme a tiempos legales distintos, definidos en función del tipo de solicitud y la naturaleza tributaria o financiera de los procesos.

La causa más relevante es el mal uso de la herramienta SIGOB, ya que algunas respuestas se proporcionan a través de canales no autorizados o no se realiza el cierre formal en la herramienta.

Este informe constituye una alerta temprana para los líderes de los procesos, instándoles a utilizar estos datos estadísticos para orientar a sus equipos de trabajo hacia la meta de proporcionar respuestas dentro de los parámetros legales. Además,



se destaca la importancia de justificar los casos que, debido a su naturaleza legal o procedimental, no puedan ser respondidos dentro del plazo establecido por la ley.

9. Solicitudes pendientes de gestión activas recibida en junio del 2025 en SIGOB

El siguiente informe corresponde a una consulta realizada en el aplicativo SIGOB con la condición "En gestión", abarcando el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2025, durante la Administración "Cartagena Ciudad de derechos", que incluye el reporte de la Tabla 10.

Se llevaron a cabo parametrizaciones por rangos de tiempo con el fin de identificar la prioridad que debe asignarse a cada caso.

Es importante tener en cuenta que la información presentada corresponde a los radicados que, hasta la fecha de corte, no han sido cerrados de manera exitosa en el aplicativo SIGOB, independientemente de si se trata de copias. Una correspondencia en copia es aquella que el SIGOB interpreta como necesitada de respuesta por parte del servidor público y/o contratista cuya bandeja contiene dicha copia. Por lo tanto, dicha correspondencia se incluye al generar un informe, incluso si una de las copias ha sido cerrada al finalizar la gestión tras haber dado respuesta a la correspondencia.

Tabla 10. Oportunidad de los requerimientos registrados durante el mes de junio 2025

Área responsable	Por responder		Finalizadas		Total General	
	No.	%	No.	%	No.	%
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte	1527	11,94	152	1,19	1679	13,12
Oficina Asesora Jurídica	1165	9,11	392	3,06	1557	12,17
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	846	6,61	141	1,10	987	7,72
Cobranzas-Impuestos Distritales	576	4,50	222	1,74	798	6,24
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	447	3,49	225	1,76	672	5,25
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	489	3,82	125	0,98	614	4,80
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	338	2,64	160	1,25	498	3,89
Secretaría de Hacienda Distrital	297	2,32	173	1,35	470	3,67
Secretaría de Planeación Distrital	332	2,60	111	0,87	443	3,46
Industria y Comercio	224	1,75	164	1,28	388	3,03
Fondo Territorial de Pensiones	164	1,28	152	1,19	316	2,47
División de Control Urbano	294	2,30	19	0,15	313	2,45
Dirección de Talento Humano	190	1,49	122	0,95	312	2,44
Dirección jurídica - DATT	152	1,19	120	0,94	272	2,13
Secretaría de Educación Distrital	150	1,17	110	0,86	260	2,03
Sisben	241	1,88	6	0,05	247	1,93
Dirección de Impuestos	173	1,35	50	0,39	223	1,74
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	163	1,27	22	0,17	185	1,45
Servicios Públicos	126	0,98	34	0,27	160	1,25
Tesorería	103	0,81	45	0,35	148	1,16
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	79	0,62	65	0,51	144	1,13
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	44	0,34	98	0,77	142	1,11
Secretaría de Infraestructura	102	0,80	30	0,23	132	1,03
Establecimiento Público Ambiental - EPA	72	0,56	51	0,40	123	0,96
Impuesto Predial	93	0,73	19	0,15	112	0,88
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	86	0,67	25	0,20	111	0,87



Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	67	0,52	42	0,33	109	0,85
Dirección Operativa - DATT	81	0,63	26	0,20	107	0,84
Oficina Asesora jurídica - EPA	72	0,56	34	0,27	106	0,83
Defensa Judicial	15	0,12	86	0,67	101	0,79
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	55	0,43	38	0,30	93	0,73
Despacho alcalde	60	0,47	30	0,23	90	0,70
Grupo Asesores jurídicos Tributarios	85	0,66	5	0,04	90	0,70
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	56	0,44	33	0,26	89	0,70
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	8	0,06	72	0,56	80	0,63
Cobro Persuasivo	44	0,34	25	0,20	69	0,54
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	48	0,38	21	0,16	69	0,54
Secretaría General	35	0,27	15	0,12	50	0,39
Dirección de Apoyo Logístico	29	0,23	14	0,11	43	0,34
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	29	0,23	12	0,09	41	0,32
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	20	0,16	21	0,16	41	0,32
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria	20	0,16	10	0,08	30	0,23
División Sistemas Impuestos	2	0,02	28	0,22	30	0,23
Dirección de Contabilidad	10	0,08	19	0,15	29	0,23
Corvivienda	6	0,05	23	0,18	29	0,23
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	9	0,07	14	0,11	23	0,18
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	16	0,13	4	0,03	20	0,16
Matriculas - DATT	6	0,05	14	0,11	20	0,16
Oficina Jurídica IPCC	11	0,09	6	0,05	17	0,13
Oficina de Cooperación Internacional	11	0,09	3	0,02	14	0,11
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental EPA	5	0,04	7	0,05	12	0,09
TransCaribe S.A.	8	0,06	3	0,02	11	0,09
Secretaría de Turismo	7	0,05	4	0,03	11	0,09
Oficina Asesora de Control Disciplinario	9	0,07	1	0,01	10	0,08
Administración Mercado	9	0,07		0,00	9	0,07
Renta Ciudadana	6	0,05	3	0,02	9	0,07
Oficina Asesora de Informática	5	0,04	1	0,01	6	0,05
Escuela de Gobierno y Liderazgo	3	0,02	1	0,01	4	0,03
Oficina Asesores de Despacho	4	0,03		0,00	4	0,03
DistriSeguridad	2	0,02	1	0,01	3	0,02
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	3	0,02		0,00	3	0,02
Jurídica - DATT		0,00	3	0,02	3	0,02
Archivo Central	2	0,02		0,00	2	0,02
Oficina Asesora Planeación - EPA	2	0,02		0,00	2	0,02
Oficina Asesora Control Interno - EPA		0,00	2	0,02	2	0,02
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	1	0,01		0,00	1	0,01
Escuela Taller de Cartagena de Indias	1	0,01		0,00	1	0,01
Oficina Asesora de Protocolo	1	0,01		0,00	1	0,01
Oficina de Transparencia	1	0,01		0,00	1	0,01
Almacén - DATT	1	0,01		0,00	1	0,01
Corporación de Turismo de Cartagena	1	0,01		0,00	1	0,01
Total general	9339	73	3454	27	12793	100

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) – Elaboración propia

En cuanto a la oportunidad en el registro de peticiones por parte de la entidad, según su tipología, observamos que el 31,29% de las solicitudes recibidas en el mes de junio han sido gestionadas, lo que equivale a 3.454 radicaciones. Sin embargo, 9.339 radicaciones están en gestión, lo que representa el 73% del total del mes de junio.

A continuación, la tabla 11 muestra el número de correspondencias externas que aún no han recibido cierre de gestión de lo recibido del año 2025. La cantidad anual de correspondencias sin cierre representa una cifra elevada, lo que constituye una alerta para el Distrito de Cartagena de Indias sobre el manejo que los servidores públicos y/o contratistas están dando al SIGOB.



Tabla 11. Documentación acumulada en gestión del año 2025 por dependencias

Área gestión	Total	% de Participación
Dirección Jurídica - DATT	7933	19,83
Oficina Asesora Jurídica	4628	11,57
División de Control Urbano	1850	4,62
Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana	1752	4,38
Oficina Asesora de Control Interno	1718	4,29
Subdirección Técnica Desarrollo Sostenible - EPA	1703	4,26
Dirección Administrativa y Financiera - DATT	1462	3,65
Jurídica - DATT	1404	3,51
Cobranzas-Impuestos Distritales	1231	3,08
Sisben	1167	2,92
Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	959	2,40
Dirección Operativa de Salud Pública - DADIS	959	2,40
Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte - DATT	876	2,19
Secretaría de Hacienda Distrital	783	1,96
Secretaría de Infraestructura	708	1,77
Industria y Comercio	604	1,51
Grupo Asesores Jurídicos Tributarios	576	1,44
Dirección de Talento Humano	554	1,38
Cobro Coactivo-DATT	489	1,22
Servicios Públicos	433	1,08
Impuesto Predial	421	1,05
Secretaría General	406	1,01
Secretaría de Planeación Distrital	402	1,00
Atención a la Comunidad - DADIS	321	0,80
Estratificación	315	0,79
Fondo Territorial de Pensiones	304	0,76
Secretaría de Educación Distrital	286	0,71
Gerencia de Espacio Público y Movilidad Urbana - GEPM	282	0,70
Subdirección de Fiscalización	275	0,69
Tutelas Jurídica	254	0,63
Dirección de Apoyo Logístico	253	0,63
Oficina Asesora Jurídica - EPA	239	0,60
Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS	224	0,56
Tesorería	222	0,55
Operativa - DATT	212	0,53
Despacho Alcalde	208	0,52
Oficina Asesora Para La Gestión del Riesgo de Desastres	201	0,50
Dirección Operativa de Vigilancia y Control - DADIS	198	0,49
Dirección Administrativa y Financiera - DADIS	193	0,48
Subdirección Financiero y Administrativo - EPA	149	0,37
Dirección de Impuestos	140	0,35
Dirección Operativa - DATT	133	0,33
Alcaldía Localidad de la Virgen y Turística	131	0,33
Oficina Jurídica IPCC	127	0,32
Unidad de Nomina	127	0,32
Cobro Persuasivo	124	0,31
Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena - IPCC	123	0,31
Secretaría de Participación y Desarrollo Social	117	0,29
Subdirección Técnica - SED	103	0,26
Semaforización - DATT	102	0,25
Oficina Asesora de Control Disciplinario	97	0,24
Plan de Emergencia Social Pedro Romero - PES	89	0,22
Cobertura Educativa - SED	80	0,20
Alcaldía Localidad Industrial y de la Bahía	77	0,19
Administración Mercado	76	0,19



Escuela Taller de Cartagena de Indias	71	0,18
Atención al Contribuyente y Cultura Tributaria	63	0,16
Talento Humano - SED	62	0,15
Defensa Judicial	57	0,14
DistriSeguridad	50	0,12
Departamento Administrativo de Valorización Distrital	50	0,12
Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER	50	0,12
Equipo de Apoyo Jurídico- SPL	46	0,11
Renta Ciudadana	44	0,11
Establecimiento Público Ambiental - EPA	41	0,10
Dirección Operativa de Aseguramiento - DADIS	38	0,09
Inspección de Policía Pontezuela	33	0,08
Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial	31	0,08
Grupo Estratégico Plan de Desarrollo	31	0,08
Inspección de Policía Chiquinquirá	31	0,08
Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria - UMATA	27	0,07
Oficina Asesora de Informática	26	0,06
Unidad Asesora de Contratación	26	0,06
Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar- EDURBE	25	0,06
Escuela de Gobierno y Liderazgo	22	0,05
Oficina de Cooperación Internacional	22	0,05
Corporación de Turismo de Cartagena	20	0,05
TransCaribe S.A.	20	0,05
Dirección Operativa de Prestación de Servicios - DADIS	17	0,04
Comisaría Permanente Turno 1	16	0,04
Bomberos	16	0,04
Subdirección- DADIS	16	0,04
División de Patrimonio Cultural IPCC	16	0,04
Pagaduría	16	0,04
PQR	15	0,04
Subdirección Jurídica-D.A.V.D	14	0,03
Matriculas - DATT	14	0,03
Dirección Administrativa y Financiera - SED	13	0,03
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	13	0,03
División de Sistema de Información Geográfica	12	0,03
Secretaría de Turismo	10	0,02
Dirección de Contabilidad	9	0,02
División Sistemas Impuestos	9	0,02
Oficina Asesores de Despacho	8	0,02
Contratación - DATT	8	0,02
Dirección de Planeación - DADIS	8	0,02
Oficina de participación y Desarrollo Social - DADIS	7	0,02
Inspección y Vigilancia - SED	7	0,02
Despacho DATT	6	0,01
Subdirección de Investigación y Educación Ambiental - EPA	6	0,01
Corvivienda	6	0,01
Dinámica Urbana	6	0,01
Oficina Asesora Planeación - EPA	6	0,01
Comisaría Permanente Turno 2	5	0,01
Cárcel Distrital	5	0,01
Archivo Central	5	0,01
Dirección de Presupuesto	4	0,01
Almacén - DATT	3	0,01
Grupo Asesor de Transparencia y Anticorrupción	3	0,01
Oficina Asesora de Protocolo	3	0,01
Inspección de Policía Centro	3	0,01
Dirección de Operaciones TC	2	0,00
Área Social Localidad Industrial y de la Bahía	2	0,00
Inspección de Policía Bocachica	2	0,00



Institución Universitaria Mayor de Cartagena	2	0,00
Talento Humano DADIS	2	0,00
Dirección Administrativa y Financiera TC	1	0,00
Ventanilla Única de Atención al Ciudadano	1	0,00
Inspección de Policía Boquilla	1	0,00
Inspección de Policía Ternera	1	0,00
Dirección de Planeación e Infraestructura TC	1	0,00
Despacho Alcalde Localidad Industrial y de la Bahía	1	0,00
Propiedad Horizontal	1	0,00
Total general	40008	100

Fuente: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB) – Elaboración propia

Es importante recordar que la correspondencia en gestión debe ser cerrada por los responsables. En este sentido, se hace necesario hacer referencia al memorando AMC-MEM-001383-2022 del 11 de octubre de 2022, el cual señala a los supervisores la obligación de verificar la adecuada ejecución de lo establecido en los contratos y el correcto uso de la bandeja del SIGOB, advirtiendo sobre posibles sanciones en caso de incumplimiento.

Adicionalmente, se implementó una acción adicional para mejorar la gestión y reducir el gran número de PQRSDP pendientes. Se intervino el subproceso de PQRSDP, incorporando un control mediante un formato de "**Paz y Salvo Plataforma SIGOB**". Este formato será utilizado y completado por los supervisores de los contratistas, quienes contarán con habilitación y usuario para acceder a la plataforma. Al finalizar el contrato, los supervisores deben certificar la conclusión de la atención de las asignaciones.

El documento "Paz y Salvo Plataforma SIGOB" está disponible en el siguiente enlace: <https://mipg.cartagena.gov.co/gestión-administrativa>

10. Percepción y satisfacción ciudadana

La Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano llevó a cabo una encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios con los servicios proporcionados por la Ventanilla Única. Esta encuesta recopiló tanto datos cuantitativos como cualitativos sobre varios aspectos relacionados con la atención.

En este análisis, se presentarán los resultados de cada pregunta acompañados de las correspondientes gráficas para una visualización clara y precisa de los datos obtenidos. Estos resultados permitirán identificar tanto las fortalezas como las debilidades del servicio ofrecido por la Ventanilla Única, lo que posibilitará la implementación de mejoras para optimizar la atención al ciudadano.



La encuesta está conformada por 11 preguntas, distribuidas en 4 preguntas de información demográfica, 6 preguntas de calificación del servicio y 1 de observaciones generales. Las preguntas se agrupan por 3 indicadores (Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad), que dan dé cuenta de un mismo concepto medible.

10.1. Ficha técnica

Año	2025
Periodo de análisis	Del 1 al 30 de junio
Tema	Preguntas a la opinión ciudadana para medir la calidad del servicio prestado por la Ventanilla Única de atención al ciudadano.
Tipo de encuesta	Herramienta informática en línea Publicación en página web institucional
Ámbito geográfico	Puntos presenciales de relacionamiento con la ciudadanía, donde se hace presencia la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.
Diseño de la muestra y procesamiento	Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano
Población	Todo usuario, ciudadano y/o grupo de interés que accede a los servicios ofertado por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.
Periodo de aplicación	Diaria
Metodología	Encuesta en línea
Tamaño de la muestra en el periodo	440
Confiabilidad	95%
Margen de error	4,59%
Nivel de satisfacción	Efectividad, Accesibilidad y Oportunidad
Rangos de valoración	Escala de valoración numérica y porcentual
Dependencia responsable del estudio	Coordinación de Atención y Servicio al Ciudadano
Líder del proceso	Coordinador de Atención y Servicio al Ciudadano

Sitio web para validar información de ficha técnica sobre Confiabilidad y Margen de Error.
<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-margen-de-error.html>



10.2. Conceptos de la encuesta

Efectividad. Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

(Glosario Función Pública) <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Efectividad>

Califique su nivel de satisfacción al utilizar el canal para radicar su solicitud, tramite o servicio: *Excelente, Bueno, Regular o Deficiente.*

Accesibilidad. Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.

¿Resultó fácil el proceso para radicar su solicitud, tramite o servicio a través de este canal de atención?: *Si o No.*

¿Considera que el lugar donde lo atendieron es de su agrado?: *Si o No.*

¿EL lenguaje utilizado por el servidor público fue claro y sencillo?: *Si o No.*

¿Cómo fue el trato recibido por parte del funcionario al momento de radicar su solicitud, tramite o servicio?: *Excelente, Bueno, Regular o Deficiente.*

Oportunidad. Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

¿Cuánto tiempo le tomo radicar su solicitud, tramite o servicio?: *Menos de 5 minutos, 10 minutos, 15 minutos, 30 minutos o más de 30 minutos.*

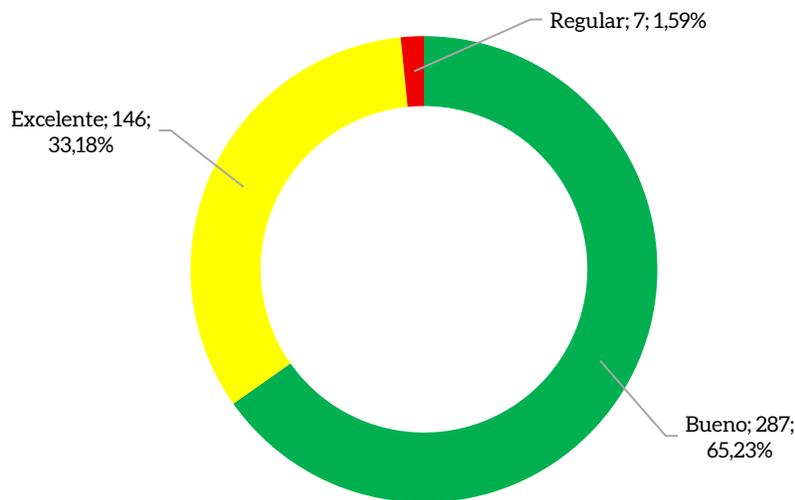


10.3. Resultados de los indicadores de percepción del servicio

1. Efectividad.

Califique su nivel de satisfacción al utilizar el canal para radicar su solicitud, trámite o servicio: Excelente, Bueno, Regular o Deficiente.

Grafica 4. Indicador de Efectividad – junio de 2025



Fuente: Resultados de la encuesta de satisfacción VUAC – Elaboración propia

Los porcentajes reflejan una **satisfacción mayoritariamente positiva** por parte de los participantes. El **33.188%** calificó la experiencia como “**Excelente**”, mientras que el **65.23%** la calificó como “**Bueno**”. Solo un **1.59%** la consideró “**Regular**” y no se registraron respuestas en la categoría de “Deficiente”. Estos resultados indican que, aunque la mayoría de los usuarios están satisfechos, hay una ligera disminución en la calificación “Excelente” en comparación con periodos anteriores.

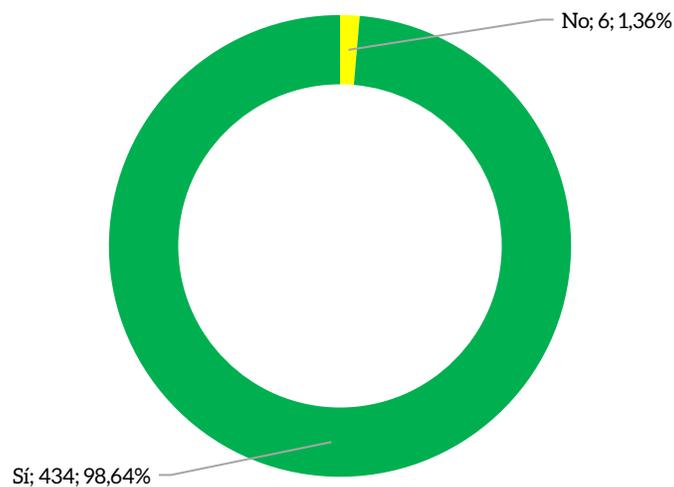
Este nivel de satisfacción sugiere que el servicio brindado a través del canal sigue siendo **bien valorado por la mayoría de los usuarios**, aunque es importante prestar atención a la percepción de calidad para evitar una posible tendencia descendente. Continuar con el monitoreo y la mejora continua del servicio será clave para **recuperar niveles más altos de excelencia** y asegurar una experiencia óptima para todos los ciudadanos.



2. Accesibilidad.

¿Resultó fácil el proceso para radicar su solicitud, trámite o servicio a través de este canal de atención?: Si o No.

Grafica 5. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 1) - junio de 2025



Fuente: Resultados de la encuesta de satisfacción VUAC - Elaboración propia

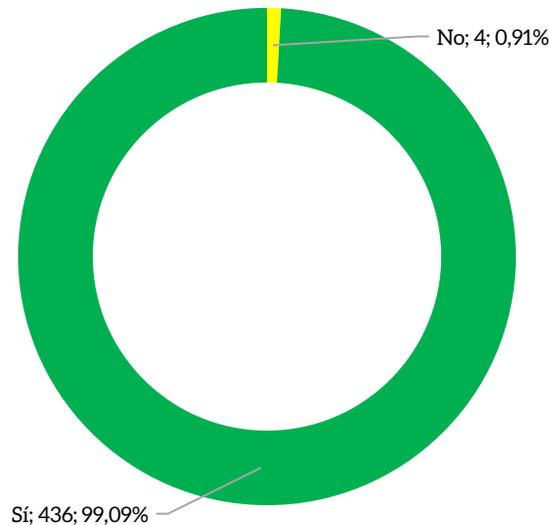
Esta pregunta se refiere a la facilidad del proceso para radicar solicitudes, trámites o servicios a través del canal de atención. De una población total de **440 ciudadanos encuestados**, el **98.64%** respondió afirmativamente, indicando que el proceso resultó fácil.

Este resultado sugiere que **la totalidad de la población encuestada experimentó facilidad** al utilizar el canal de atención para realizar sus gestiones. Es importante destacar este alto grado de satisfacción y la eficacia del proceso, lo cual refleja una experiencia de usuario positiva y un diseño del canal orientado a la simplicidad y accesibilidad.



¿Considera que el lugar donde lo atendieron es de su agrado?: Si o No.

Grafica 6. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 2) - junio de 2025



Fuente: Resultados de la encuesta de satisfacción VUAC - Elaboración propia

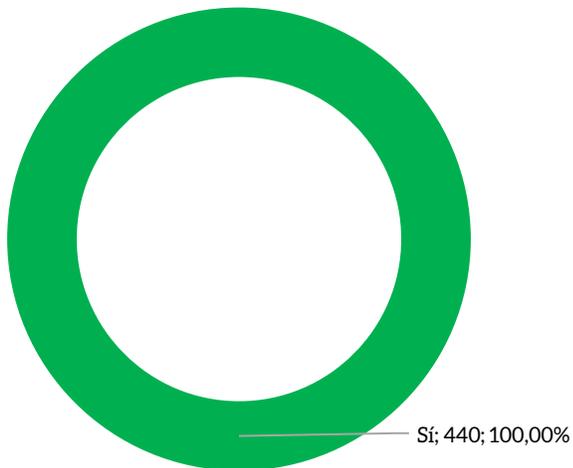
Estos porcentajes indican una **abrumadora satisfacción con el lugar de atención**. El **99.09% de los ciudadanos encuestados** expresó que el lugar donde fueron atendidos es de su agrado.

La alta satisfacción reflejada en estos resultados sugiere que **la totalidad de los ciudadanos encuentra el lugar de atención satisfactorio y acorde a sus expectativas**. Es fundamental continuar manteniendo este nivel de satisfacción para garantizar que el espacio de atención siga siendo **cómodo, accesible y agradable** para todos los usuarios.



¿El lenguaje utilizado por el servidor público fue claro y sencillo?: Si o No.

Grafica 7. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 3) - junio de 2025



Fuente: Resultados de la encuesta de satisfacción VUAC - Elaboración propia

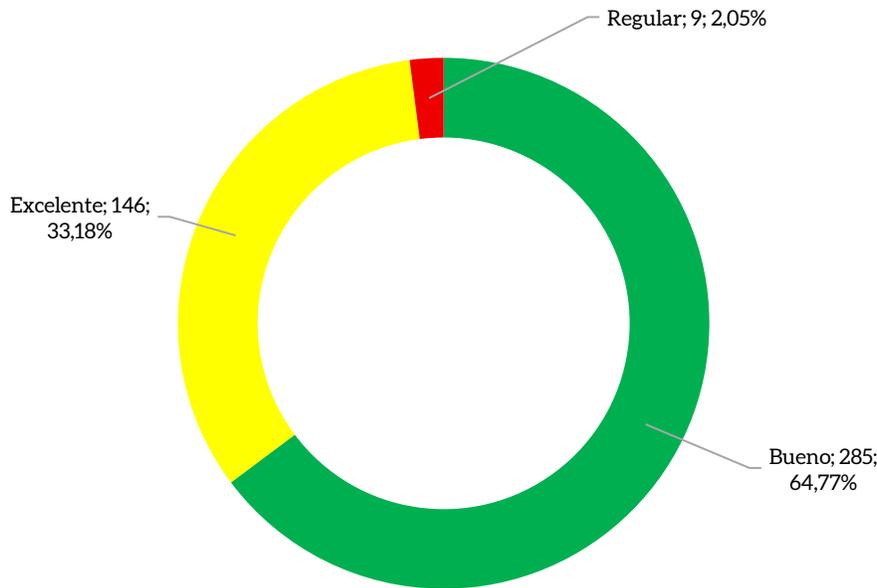
Estos porcentajes indican una **satisfacción total** en términos de claridad y simplicidad del lenguaje utilizado por el servidor público. El **100% de los ciudadanos encuestados** respondió afirmativamente, lo que sugiere que el lenguaje empleado fue percibido como **completamente claro y sencillo** por todos los participantes.

Este nivel de satisfacción refleja que los servidores públicos están logrando **comunicarse de manera efectiva, accesible y comprensible** con los ciudadanos. Mantener este estándar es fundamental para asegurar una atención de calidad y fortalecer la confianza de los usuarios en el servicio prestado.



¿Cómo fue el trato recibido por parte del funcionario al momento de radicar su solicitud, trámite o servicio?: Excelente, Bueno, Regular o Deficiente.

Grafica 8. Indicador de Accesibilidad (Pregunta 4) - junio de 2025



Fuente: Resultados de la encuesta de satisfacción VUAC - Elaboración propia

Estos porcentajes revelan una **satisfacción general positiva** con el trato recibido por parte de los funcionarios. El **33.18%** de los ciudadanos calificó el trato como **“Excelente”**, mientras que el **64.77%** lo calificó como **“Bueno”**. Un **2.05%** lo consideró **“Regular”** y no se registraron respuestas en la categoría de **“Deficiente”**.

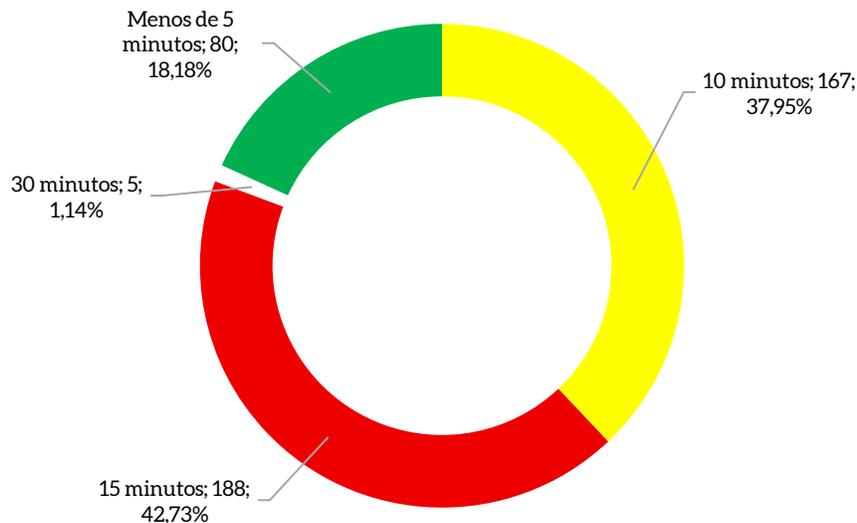
Aunque la mayoría de los participantes reportaron experiencias favorables, estos resultados sugieren la necesidad de **reforzar la calidad del trato ofrecido**, especialmente para reducir las percepciones menos positivas. Es fundamental seguir promoviendo una atención **respetuosa, empática y uniforme**, que garantice una experiencia satisfactoria para todos los usuarios.



3. Oportunidad.

¿Cuánto tiempo le tomo radicar su solicitud, trámite o servicio?: Menos de 5 minutos, 10 minutos, 15 minutos, 30 minutos o más de 30 minutos.

Grafica 9. Indicador de Oportunidad - junio de 2025



Fuente: Resultados de la encuesta de satisfacción VUAC - Elaboración propia

Los resultados muestran una distribución más amplia en los tiempos de atención. El 18.188% de los encuestados indicó que el proceso tomó menos de 5 minutos, mientras que el 37.95% señaló que se demoraron 10 minutos. Un 42.73% manifestó que el trámite les tomó 15 minutos, y un 1.14% reportó que el proceso duró 30 minutos. No se registraron respuestas en la categoría de “más de 30 minutos”.

En conclusión, aunque una parte de los ciudadanos sigue experimentando un proceso relativamente ágil, los resultados reflejan que una proporción significativa requiere entre 10 y 15 minutos para completar su trámite. Esto sugiere que, si bien el sistema es funcional, existen oportunidades de mejora para optimizar aún más los tiempos de atención y lograr una experiencia más rápida y eficiente para todos los usuarios.



11. Conclusiones

El presente informe se presenta con la finalidad de que todas las dependencias tengan acceso a información precisa y detallada sobre la correspondencia del mes de junio de 2025, con fecha de corte al 1 de julio de 2025.

El total de los requerimientos presentados ante el Distrito son ingresados y radicados a través del SIGOB, aplicativo de la Gestión Documental de la Entidad, lo que garantiza una mejor trazabilidad y seguimiento a la respuesta de fondo.

Durante junio, la ciudadanía prefirió radicar su correspondencia a través del correo electrónico para registrar sus peticiones, con un 56% que son representadas en un total de 7.128 radicaciones, seguido de radicación presencial (28%) y por página WEB (16%). Las dependencias más solicitadas fueron el Departamento administrativo de Tránsito y Transporte, la Oficina Asesora Jurídica y Departamento Administrativo Distrital de Salud - DADIS, las dos primeras ha sido el mismo comportamiento en lo corrido del año 2025.

En el ámbito de los requerimientos de entes de control, se registraron 365 radicaciones, destacando la Procuraduría como la entidad con el mayor número de solicitudes durante junio de 2025.

Se observa que la Oficina Jurídica y la Alcaldía de la Localidad de la Virgen y Turística dieron traslado del mayor porcentaje de radicaciones trasladadas por no competencia.

Durante el periodo evaluado, se registraron un total de **169 quejas** y **38 reclamos**. Este análisis se ha enfocado en identificar las dependencias con mayor número de quejas y reclamos, y evaluar las áreas que requieren mayor atención y mejora para optimizar la gestión pública y la satisfacción ciudadana.

Las dependencias con el mayor porcentaje de quejas fueron:

- Departamento Administrativo Distrital de Salud (DADIS): Esta dependencia registró el mayor número de quejas, indicando la necesidad de revisar y optimizar los procesos y servicios relacionados con la salud pública y atención al ciudadano (32,54%).

La dependencia con el mayor porcentaje de reclamos fue:



- Departamento Administrativo Distrital de Salud (DADIS): que representa un 15,79% del total del número de reclamos, lo que subraya la necesidad de intervenciones específicas para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio.

En cuanto a la oportunidad de los requerimientos, el 27% de los radicados del mes de junio fueron gestionados durante el período, lo que representa 3.454 solicitudes, mientras que 9.339 radicaciones (73% del total de junio) permanecen pendientes de atención.

Se implementó una acción adicional para mejorar la gestión y reducir el gran número de PQRSDF pendientes. Se intervino el subproceso de PQRSDF, incorporando un control mediante un formato de "Paz y Salvo Plataforma SIGOB". Este formato será utilizado y completado por los supervisores de los contratistas, quienes contarán con habilitación y usuario para acceder a la plataforma. Al finalizar el contrato, los supervisores deben certificar la conclusión de la atención de las asignaciones.

Los resultados de la encuesta de satisfacción en la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano en el Distrito de Cartagena de Indias revelan una elevada satisfacción general entre los usuarios. La totalidad de los participantes percibe el proceso de radicación de solicitudes, trámites o servicios como fácil, destacando la eficacia y accesibilidad del servicio.

La oportunidad en el tiempo de radicación es evidente, con la mayoría de los usuarios completando sus gestiones en menos de 5 minutos. La satisfacción se refleja no solo en la rapidez sino también en la calidad del trato recibido por parte de los funcionarios, que la gran mayoría calificó como "Excelente".

La comunicación a través del canal de atención, tanto en términos de lenguaje utilizado como en la claridad de la información proporcionada, ha sido altamente positiva, respaldando la efectividad de la Ventanilla Única en satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

A pesar de estos resultados alentadores, se destaca la importancia de mantener una vigilancia continua sobre la calidad del servicio, especialmente atendiendo a los casos menos favorables o áreas de posible mejora señaladas por una minoría de participantes. Este enfoque proactivo asegurará que la experiencia del usuario se mantenga consistente y positiva a medida que evolucionan las necesidades y expectativas de la comunidad.



Alcaldía Mayor de **Cartagena de Indias**